

# المهارات الاجتماعية: أنواعها، وأهميتها والنظريات المفسرة لها

صباح بوقروز

جامعة البليدة 2 علي لونيبي

## ملخص:

أن المهارة الاجتماعية عنصرا حيويا مهما في تنشئة الطفل الاجتماعية، حيث يكتسب معظم الأطفال العاديين مهاراتهم الاجتماعية من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي يتم من خلالها التفاعل مع الآخرين من خلال المحاكاة للأحداث اليومية أو من خلال التعلم العرض وهذا يعزز فرصتهم في التكيف والتفاعل الاجتماعي مما يساعد بدوره في رفع كفايتهم الاجتماعية، وعليه لما للمهارات الاجتماعية من أهمية في حياة الطفل نتطرق في هذا المقال للتعرف إليها ولأنواعها وكذلك إلى النظريات المفسرة لها.

**الكلمات المفتاحية:** المهارات الاجتماعية.

## Abstract :

Social skills are an important element in the child's social upbringing ;Most ordinary children acquire their social skills from verbal and nonverbal behaviours through which they interact with others, by simulating everyday events or through learning and presentation that enhances their chances of adaptation and social interaction which in turn helps in raising their social competence ; Because of the importance of social skills in the life of the child ,we discuss in this article to identify them and their types as well as theories explained to them.

## تعريف المهارة الاجتماعية:

بدأ الاهتمام بتعريف المهارة الاجتماعية عندما دعت المجلة الأمريكية لعلم النفس الصناعي عالم النفس البريطاني (بيير Pear) ليبدلي بوجهة نظره في المهارة وهذا ما ذكره ( أبو هاشم وحسن، 2004، ص: 14) ، أكد على أن مصطلح المهارة يرجع إلى الفعل (مهر) أي حذق والاسم منه (ماهر) ويقال فلان(مهر في العلم) أي كان حذقا عالما به متقنا له.

وقد تعددت تعريفات المهارة حيث يرى أبو بكر عابدين أن التعدد في المهارة يرجع إلى عدة أسباب منها:

أ - عدم التفرقة بين المهارات النفس حركية والمهارات العقلية.

ب - اللبس بين مفهوم المهارة ومستوى الأداء المهاري.

ج- أن مفهوم المهارة ليس له معنى واحد بل عدة معايير مترابطة فيما بينها وتشمل جوانب متعددة (نفس المرجع السابق، ص: 15) وتنقسم تعريفات المهارة إلى ثلاثة اتجاهات:

### الاتجاه الأول:

ويعرف المهارة على أنها القدرة على الأداء تحت ظروف معينة، ومن أصحاب هذا الاتجاه في تعريف المهارة:

جمال عبد السميع (1996) يعرفها على أنها القدرة على القيام بنشاط عقلي أو انفعالي أو حركي أو كلاهما.

ويرى مجدي إبراهيم إسماعيل (1997) أنها قدرة الفرد على تنفيذ عمل معين من الأعمال المختلفة في أقل زمن ممكن وبسهولة ودقة وكفاءة.

ويرى أصحاب هذا الاتجاه بأن المهارة تنقسم إلى السمات الآتية:

- 1 - الأداء المنظم والمتناسق مع زيادة الإنتاج.
- 2 - السرعة والدقة والسهولة والتناسق في الأداء.
- 3 - توفير الجهد والوقت والخامات.
- 4 - الكفاءة والفهم من أجل مزيد من الإنتاج.
- 5 - حسن التصرف في مواقف العمل.
- 6 - التكيف مع مواقف العمل المتغيرة. (أبو هاشم وحسن، 2004، ص: 16، 15)

### الاتجاه الثاني:

وفيه تعرف المهارة على أنها السرعة والدقة والبراعة والجودة في الأداء ونعرض هذا الاتجاه في العديد من التعريفات أهمها:

يحددها حسني الجبالي (1997) في أنها نمط عام من السلوك أو الاستجابة يستلزم استخدام العضلات الكبيرة أو الصغيرة بطريقة متآزرية وسهلة وبسرعة بينما يرى أحمد إبراهيم أحمد (1998) بأن المهارة هي تلك العمليات التي تزيد من القيام بالأداء بدرجة معقولة من السرعة والإتقان مع الاقتصاد في الجهد، ويصفها هشام الحسيني (1998) بأنها الأداء العضلي والفعلي الهادف والسرعة والدقة والتدريب. والمهارة من وجهة نظر هؤلاء تنقسم كالتالي:

- 1 - أنها استجابة محددة لعمل معين.
- 2 - مجموعة استجابات مستمرة تنمو بنمو التعلم.
- 3 - أن المهارات اليدوية الاجتماعية واللغوية تتطلب كل منها قدرا كافيا من النمو والتنظيم الفعلي.

4 - توافر عناصر الدقة والسرعة والاقتصاد في الجهد والوقت والتكيف مع الظروف السائدة.

### الاتجاه الثالث:

وفيه تعرف المهارة على أنها نشاط أو فعل حركي هادف ويغلب على هذا التعريف المهارة الحركية التي يستخدم فيها العضلات.

ترى أسماء عبد العال الجبري ومحمد مصطفى الديب (1998) أن المهارة هي نظام متناسق من النشاط يستهدف لتحقيق هدف معين، وأصحاب هذا الاتجاه يرون أن المهارة نشاط يقوم به الفرد من أجل تحقيق هدف معين والعمل على استخدام العضلات الكبيرة والصغيرة متأزرة معا والممارسة من أجل تحسين مستوى هذا النشاط، وتصيح هذه المهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر ويقوم بنشاط اجتماعي، يتطلب مهارة ليوائم بين ما يقوم به الفرد الآخر وبين ما يفعله هو ليصح مسار نشاط ليحقق بذلك هذه الموازنة. (أبو هاشم وحسن: 2004، ص: 18).

يبدو أن التعريفات ذات الطابع السلوكي للمهارات الاجتماعية غالباً وتعمل على استبعاد العوامل المعرفية من تعريف المهارة بحيث تصبح قاصرة على الجوانب السلوكية والتي يسهل ملاحظتها وقياسها، وقد نادى باحثو المهارات الاجتماعية ذوي التوجه المعرفي ومنهم مكفال (1982) ورونالدريجيو (1990) بضرورة الاهتمام بالجانب المعرفي في التعريف مثل الجانب السلوكي أيضاً، لأن العمليات المعرفية وفق وجهة نظرهم متضمنة في السلوك الاجتماعي وأنها جزء لا يتجزأ منه وقد ظهر هذا التوجه في التعريفات التي طرحها في بداية الثمانينات وتظهر جليا في تعريف فيرنهام (1983، Furnham). للمهارات الاجتماعية بأنها سلسلة من السلوكات تبدأ بالإدراك الدقيق للمهارة في العلاقات الشخصية، وتتحرك نحو المعالجة المرنة لتوليد الاستجابات المحتملة البديلة وتقويمها ثم إصدار البديل المناسب.

### المنظور التكاملي للمهارات الاجتماعية:

ينظر إلى المهارات الاجتماعية باعتبارها عملية تفاعلية بين الجوانب السلوكية اللفظية وغير اللفظية والجوانب المعرفية والانفعالية الوجدانية في سياق التفاعل الاجتماعي. ومن التعريفات التي تؤكد وجهة النظر التكاملية في تحديد مفهوم دقيق للمهارات الاجتماعية تعريف أرجيل المشار إليه في ( السحيمي وفوده، 2009) والذي ينظر إلى المهارات الاجتماعية على أنها القدرة على إحداث التأثيرات المرغوب فيها في الآخرين أثناء المواقف الاجتماعية، وبذلك فإن مشاركة الآخرين تمثل درجة من الدعم الاجتماعي الذي يقدمه الشخص المشارك وفي مقابله يصبح وجوده مرغوبا فيه ومحبا.

أما ليز (Lise, 2006)) في أحمد وبطرس، (2008) تعرف المهارات الاجتماعية بأنها القدرة على اكتساب بعض السمات الأساسية المطلوبة للتفاعل الاجتماعي الجيد مع الآخرين، مثل القدرة على التفهم والصدقة والصبر وعدم الأنانية التي تساعد على تقبل الآخرين للشخص، ضمن دائرة الأسرة أولاً، والمدرسة ثانياً، والعمل ثالثاً، ثم الحياة الاجتماعية.

وتعرف كلير جرار (Clair Gerard 2008) أثناء يوم دراسي بمناسبة اليوم الوطني للطفولة، المهارات الاجتماعية على أنها مختلف الألفاظ والحركات والسلوكيات التي تهدف لتنمية وتطوير علاقات متناسقة مع الآخرين مثل التبسم، إلقاء التحية، دعوة الآخرين، اقتراح والمشاركة في الألعاب ( قدرات تفاعلية) الإنصات للآخرين، التحدث مع الآخرين، طرح الأسئلة الإيجابية عن أسئلة الآخرين ( مهارات تواصلية)، التعرف والتعبير عن الانفعالات الشخصية وانفعالات الآخرين، انتظار الدور، تقبل الرفض، تسيير الإحباط، الهدوء، تثبيط السلوك، المرونة والتكيف مع مختلف الوضعيات (القدرة على التحكم الذاتي). التعرف على المشكلة، التسيير اللفظي للصراع، إيجاد الحلول، والقدرة على الاختيار (مهارات حل الصراع) Faxicule sur les habiletés sociales janvier (2010)

يتضح مما سبق صعوبة تحديد المهارات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، نظراً لما قدمه العلماء والباحثون من تعريفات لمفهوم المهارات الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى اختلاف المهارات الاجتماعية المطلوبة باختلاف الموقف وما يحدث فيه من تفاعلات وإدراك الفرد لذلك الموقف وطريقة أدائه واستجابته، مما يتطلب مستوى معيناً من التنظيم العقلي الانفعالي والمعرفي، وبالرغم من تعدد الآراء حول مفهوم المهارات الاجتماعية إلا أنه يمكن أن نستخلص منها ما يلي:

- أن المهارات الاجتماعية تتضمن سلوكيات لفظية وغير لفظية.
  - تؤكد هذه التعريفات على أهمية التعلم في اكتساب المهارات الاجتماعية سواء من خلال الملاحظة أو النمذجة، أو التغذية الراجعة.
- وعليه تعتبر المهارات الاجتماعية عملية تفاعلية بين الجوانب السلوكية اللفظية وغير اللفظية في ظل علاقات متناسقة من أجل القدرة على التواصل، والجوانب المعرفية مثل القدرة على إدراك وحل المشكل، وأخيراً الجانب الانفعالي مثل القدرة على التعرف والتعبير عن الانفعالات والتحكم الذاتي في سياق التفاعل الاجتماعي.

### مكونات المهارات الاجتماعية:

نظراً لتعدد التعريفات التي طرحها باحثو المهارات الاجتماعية أن هذا التعدد قد ينطوي على الإلتقان بين الباحثين على بعض العناصر فظلاً عن تفرد أحدهم بعنصر معين دون

الآخرين، أو أن أحدهم أكثر عمومية من الآخر، وعلى أية حال فإنه يمكن لنا استخلاص عدد من أهم المهارات التي يمكن إكسابها للطفل والتي أشار إليها عدد من الباحثين منهم :

## **1- ريجيو (Riggio) قدم مكونات المهارات الاجتماعية على النحو التالي:**

والذي يرى أن المهارات الاجتماعية هي مهارات اتصال اجتماعي وتنقسم إلى ثلاثة أقسام هي:

– مهارات في الإرسال أو ما يعرف بالتعبيرية وتشير إلى المهارة التي يتصل بها الأفراد معا.

– مهارات في الاستقبال أو ما يعرف بالحساسية وتعبر عن المهارة التي نفسر بها صيغ أو رسائل التواصل مع الآخرين.

– مهارات التحكم وال ضبط والتنظيم أو ما يعرف بال ضبط وتعبر عن المهارة التي بها يصبح الأفراد قادرين على تنظيم عملية التواصل في المواقف الاجتماعية. وهذه المهارات الاتصالية الثلاث تظهر في جانبين من جوانب السلوك هما:

ا – الجانب الاجتماعي ويختص بالاتصال اللفظي.

ب – الجانب الانفعالي يختص بالاتصال غير اللفظي ( منى الزيتوني، 2005، ص: 88)

## **2- أما بيلاك في نفس المرجع السابق يقدم المكونات التالية:**

### **ا – مهارات المحادثة:**

الفرد الذي لديه مهارات المحادثة هو الشخص الذي يستطيع أن يبدأ المحادثة ويستمر فيها وينهيها، وتشمل مهارة الاستمرار في المحادثة ثلاثة عناصر هي إلقاء الأسئلة على الآخرين – إعطاء معلومات للآخرين – الاستماع الجيد)

### **ب – المهارات التوكيدية:**

الفرد الذي لديه المهارات التوكيدية هو الشخص الذي يستطيع أن يعبر بحرية عما يريد، وتنقسم المهارات التوكيدية إلى نوعين هما:

● مهارات التوكيد الموجب، وهي المشاعر الايجابية نحو الآخرين مثل مهارات المجاملة من مدح وثناء على الآخرين لإنجازاتهم وما يمتلكونه من أشياء مادية، ومهارات التعاطف وهي المشاركة الوجدانية للآخرين في مواقف الفرح والألم وتقديم مبررات للسلوك الذي يسلكه الشخص عندما يخطئ في حق الآخرين.

● مهارات التوكيد السلبي، وهي مشاعر الرفض والاستياء والدفاع عن النفس، مثل: رفض الطلب غير المنطقي، والاحتجاج، وطلب سلوكيات جديدة والتعبير عن الغضب، والتفاوض للوصول إلى الحل.

### ج - مهارات الإدراك الاجتماعي:

الفرد الذي لديه مهارات الإدراك الاجتماعي هو الشخص الذي يستطيع أن يعرف متى وأين وكيف يصدر الاستجابات المختلفة، وتشمل فهم الإشارات الاجتماعية، والانتباه، والتنبؤ أثناء التفاعل. (في منى الزيتوني، 2005، ص: 87)

### 3- ويصنفها طريف شوقي (2003، ص: 50-51) إلى:

#### أ - مهارة توكيد الذات:

وتتعلق بمهارات التعبير عن المشاعر والآراء والدفاع عن الحقوق وتحديد الهوية، وحمائتها، ومواجهة ضغوط الآخرين.

#### ب - مهارات وجدانية:

وتسهم في تيسير إقامة علاقات وثيقة وودية مع الآخرين، وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب إليهم ليصبح الشخص أكثر قبولاً لديهم، ومن المهارات الرئيسية في هذا السياق التعاطف، والمشاركة الوجدانية.

#### ج - المهارات الاتصالية:

وتنقسم بدورها إلى قسمين:

#### - مهارات الإرسال:

وهي تعبر عن قدرة الفرد على توصيل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظياً أو غير لفظياً من خلال عمليات نوعية كالتحدث والحوار، والإشارات الاجتماعية.

#### - مهارات الاستقبال:

وتعني مهارة الفرد في الانتباه وتلقى الرسائل اللفظية وغير اللفظية من الآخرين، وإدراكها وفهم مغزاها، والتعامل في ضوءها.

#### د - مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية:

وهي تشير إلى قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي خاصة في مواقف التعامل الاجتماعي مع الآخرين وتعديله بما يتناسب مع ما يطرأ على تلك المواقف من مستجدات لتحقيق أهداف الفرد.

بعد عرض الباحثين لمكونات المهارات الاجتماعية كما ورد سلفاً، إلا أنه سوف يتم تبني تصنيف ريجيو (Riggio 1989) لمكونات المهارات الاجتماعية الثلاث والتي تظهر في جانبين من جوانب السلوك هما:

- الجانب الاجتماعي ويختص بالاتصال اللفظي
- الجانب الانفعالي ويختص بالاتصال غير اللفظي.

ووفقا لتصور ريجيو فإن مهارات الاتصال اللفظي تتمثل في الآتي: التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية، الضبط الاجتماعي.

**أ - التعبير الاجتماعي:** يشير إلى مهارة التعبير اللفظي، أي القدرة على الاتصال باستخدام الألفاظ وإشراك الآخرين والاشتراك معهم في المحادثات الاجتماعية والكفاءة في بدء وتوجيه الحوار، الأمر الذي يمكنهم من إقامة علاقات وصدقات متعددة وقد أطلق عليها ريجيو (Riggio 1987) مهارة الإرسال وأوجزها في العبارة الآتية ( تحدث وسوف أنصت إليك) فإذا كانت القدرة على التعبير الانفعالي تنطوي على تلقائية وصدق المشاعر والتعبير غير اللفظي عنها، فإن القدرة على التعبير الاجتماعي هو ما يمكنهم من الحديث بطلاقة في أي موضوع، ويشير ريجيو إلى أنه ينبغي أن تتوافر تلك المهارة في توازن مع مهارة التعبير الانفعالي والحساسية الانفعالية، والضبط الانفعالي، وإلا قد ينشأ عنها آثار سلبية، فالشخص الذي يجيد مهارة التعبير الاجتماعي هو المتحدث البارع ذو الطلاقة اللغوية الذي يستطيع أن يسيطر على الحديث، ولكن إذا كانت تنقصه مهارة التعبير الانفعالي فإن حديثه سيكون مملا بلا حياة مهما كان مضمونه شيقا، حيث لا تكفي إجادة الحديث والطلاقة اللغوية لتخلق القدرة على التأثير في الآخرين، فتوازن مهارات التعبير الانفعالي مع مهارات التعبير اللفظي والحساسية لانفعالات الآخرين هو ما يضيف الكثير للكفاءة الاجتماعية للأشخاص. ( ممدوحة سلامة: 1993، ص: 96-97)

**ب - الحساسية الاجتماعية:** وتعني القدرة على استقبال وفهم رموز الاتصال اللفظي والمعرفة العامة بالمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي الملائم. ( هاني عتريس: 1997، ص: 31)

فهي بهذا المعنى وكما يذكر ريجيو 1987 (في ممدوحة سلامة، 1993: 97-98) تعني القدرة على فهم قواعد وآداب السلوك الاجتماعي، وهي مهارة استقبال مثلها في ذلك مثل مهارة الحساسية الانفعالية، ويقصد بها الوعي بالقواعد المستترة وراء أشكال التفاعل اليومي، وتتوقف إجادة هذه المهارة على الانتباه الجيد للآخرين والإنصات لهم وملاحظة سلوكهم جيدا، إذ أن ذلك يجعل الفرد أكثر حساسية لاستقبال الإشارات الصادرة في مواقف التفاعل الاجتماعي، والتي قد يغفلها شخص آخر أقل في درجة الحساسية الاجتماعية، وتنطوي هذه المهارة على الوعي بآداب السلوك الاجتماعي، والاهتمام بالسلوك بالطريقة اللائقة في المواقف الاجتماعية، وهذه المهارة تجعل

(ممدوحة سلامة، 1993: 97-98)

**ج - الضبط الاجتماعي:** من منظور ريجيو يعكس الحضور الاجتماعي للذات مستوى مهارة الفرد في الضبط الاجتماعي (Riggio, 1986, p: 651)، وأوجز

ريجيو (1987Riggio) هذه المهارة في عبارة « العالم مسرح كبير » حيث مهارة لعب الأدوار، وهي نوع من التمثيل الاجتماعي، فالشخص الذي يتمتع بمستويات عالية من الضبط الاجتماعي هو من يمكنه أن يقوم بأدوار اجتماعية متنوعة بكل لباقة، وهو من يمكنه أن يكيف سلوكه الشخصي لكي يتناسب مع ما يعتبر لائقاً أو مناسباً في أي موقف اجتماعي، كما أن مهارة الضبط الاجتماعي تضيف الكثير إلى الثقة بالنفس التي يوحى بها الأشخاص الأكفاء وذلك أن الوعي بأن الإنسان يستطيع أن يقوم بأي دور بطريقة جيدة في مختلف المواقف الاجتماعية والقدرة على الانسجام مع أشخاص من مختلف الخلفيات والاهتمامات يؤدي إلى نمو نوع من الثقة بالنفس أو تقدير الذات الاجتماعي، وهو ما استطاع ريجيو أن يجد الدليل عليه من دراسات امبريقية قام بها ووجد من خلالها علاقة طردية موجبة بين الضبط الاجتماعي (إجادة لعبالأدوار) وبين الثقة بالنفس. ( نفس المرجع السابق، ص: 98-99)

#### د- الاتصال غير اللفظي (الانفعالي):

يذكر ريجيو (1987: Riggio) أنه عبارة عن ثلاث مهارات ضرورية عند فحص مكونات الكفاءة الاجتماعية ينتج عنها قوة التأثير في الآخرين من خلال مواقف التفاعل الاجتماعي، فالإتصال الفعال يتم عادة من خلال وسائل غير لفظية، والكلمات وحدها لا تكفي للتعبير عن الانفعالات بل أنه حين لا يتطابق ما يقوله الفرد بألفاظه مع ما يعبر عنه وجهه أو حركات يديه مثلاً فإننا نميل أن نصدق ما يصل إلينا من خلال حركاته وسكناته، وتعبيرات وجهه، أكثر مما نصدق ما تفعله لنا الكلمات، فانفعالات الآخرين، إنما تصل إلينا بفاعلية خلال أشكال الإتصال غير اللفظي، ( ممدوحة سلامة، 1993، ص:90)وتتمثل مهارات الإتصال غير اللفظي في:

التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي.

1 - التعبير الانفعالي: يذكر ريجيو (1987, Riggio) أن التعبير الانفعالي هو عبارة عن مهارة الإرسال غير اللفظي حيث يعبر الأفراد على اختلافهم في كل مكان وزمان عن عدة انفعالات أساسية، ويعبرون عنها خلال تعبيرات معينة تظهر على وجوههم، إلا أن الأفراد يختلفون كثيراً في الدرجة التي يعبرون بها عن انفعالاتهم ومشاعرهم تلقائياً من خلال ما يظهر من تعبيرات الوجه أو نبرات الصوت، فهناك من الأشخاص من يتسم بالتلقائية والصدق في التعبير عن انفعالاته ومشاعره كما يتميز تفاعلهم مع الآخرين بلحمة من التعبير التلقائي عن الانفعالات، ويتميز هؤلاء الأشخاص عن غيرهم بالتعبير الواضح المتنوع لتعبيراتالوجهونبراتالصوتكماأنهميتسمونبالحيويةوالحرارة. (نفس المرجع السابق، ص: 91)

ومن ناحية أخرى يذكر ريجيو (Riggio,1987) أن هناك من الأشخاص من لا تعبر وجوههم أو حركاتهم عن ما يمرون به من انفعالات، كما لا يمكنهم التعبير عن مشاعرهم بتلقائية حتى في أكثر المواقف إثارة للانفعال، مثل هؤلاء الأشخاص أكثر عرضة لمشكلات الاتصال البينشخصي، لذلك يؤكد ريجيو على أن القدرة على التعبير الانفعالي هي إحدى المكونات الأساسية للمهارة الاجتماعية الشاملة، والأشخاص ذو التأثير الاجتماعي في الآخرين هم من يستطيعون جذب الآخرين لهم من خلال ما يعبرون به عنه من انفعالات صادقة، فالشخص المعبر هو شخص يجذب انتباه الآخر وما يعبر عنه من انفعالات يمكن أن تنتقل للآخر وتؤثر فيه، فهي مهارة لها أهميتها في حياتنا الاجتماعية اليومية، فإليها يرجع كيفية إقامة الصلات الوجدانية بالآخرين والتعبير عن مشاعر الاهتمام والرعاية والمحبة، وتؤدي عدم القدرة على التعبير الانفعالي بتلقائية وصدق إلى سوء الفهم بين أطراف التفاعل الاجتماعي الذي تؤدي في النهاية إلى تفكك الصلات الاجتماعية والروابط الوجدانية. ( ممدوحة سلامة: 1993، ص:92)

**ب - الحساسية الانفعالية:** يعبر ريجيو (Riggio 1987) عن هذه المهارة في عبارة « أنا أشعر بما تشعر به» وتشير إلى المهارة العامة في استقبال وفك رموز أشكال الاتصال غير اللفظي الصادرة عن الآخرين، أو هي القدرة على الوعي الجيد بالسلوك غير اللفظي للآخرين سواء كان هذا السلوك يعبر عن انفعالاتهم ومشاعرهم أو عن اتجاههم ومعتقداتهم أو عن مكانتهم ووضعهم. إن القدرة على نقل المشاعر للآخرين والتعبير عنها تسير جنباً إلى جنب مع الحساسية لانفعالات الآخرين وسرعة التقاط وتفسير أشكال الاتصال غير اللفظي الصادرة عنها، فالمرسل الجيد للاتصال الانفعالي ينبغي أن يكون أيضاً مستقبلاً جيد له. ( نفس المرجع السابق، ص: 93)

فالأشخاص الذين يتميزون بزيادة حساسيتهم الانفعالية ربما يكونون عرضة لأن يصبحوا متأثرين عاطفياً بالآخرين فيتقمصون شخصيتهم ويعبرون تماماً عن حالتهم الانفعالية.

**ج - الضبط الانفعالي:** هو المهارة المقابلة للتعبير الانفعالي ويطلق عليه اسم « منظم حرارة الانفعال» وهو يشير إلى القدرة العامة على التحكم في تنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية أو غير لفظية، ويتضمن الضبط الانفعالي القدرة على توصيل انفعالات جزئية خلال الأدوار الأولى التي يقوم بها الفرد وإخفاء مشاعره خلف قناع مفترض كالضحك على نحو مناسب للنكتة، أو كظم الغيظ عند التعرض لمواقف مؤسفة، ويميل الأشخاص الذين لديهم درجة مرتفعة من هذه المهارة إلى التحكم في مشاعرهم الانفعالية كما يتضمن الضبط الانفعالي القدرة على التخلص من المشاعر المحزنة باستخدام استراتيجيات التنظيم الذاتي (ممدوحة سلامة 1993:94)

وهكذا فالمهارات الاجتماعية هي منظومة سلوكيات اتصال لفظي وغير لفظي تؤثر في استجابات الآخرين في مواقف التفاعل الاجتماعي، مما يستلزم تعلمًا جيدًا لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي تلك المهارات التي تمكن الفرد من التعبير الدقيق عن الأفكار والمشاعر وتوطيد العلاقات بالآخرين.

### - المهارات الاجتماعية عند الأطفال:

لعل من أهم أولويات المهارات الاجتماعية عند الأطفال هو ما يتعلمونه في عمر سنتين من تفاعل مع الآخرين من خلال الكلام والتواصل وخاصة بالإيماءات ويتعلم كيف يجيب على تساؤلات الآخرين.

ويورد ( الدريد، 1993، ص: 141) صفات الطفل صاحب المهارة الاجتماعية في الآتي:

- يحترم مشاعر الآخرين.
- يشترك في الأنشطة المدرسية.
- يبادر بالمشاركة والحديث.
- يكون له أصدقاء بسهولة.
- القدرة على التحدث والاستماع الجيد.
- يتبع التعليمات المدرسية.
- يتقبل اقتراحات زملائه.

ويذكر ( إبراهيم وآخرون، 1993، ص: 111)

أن المعالجون السلوكيون المعاصرون يهتمون اهتمامًا كبيرًا بتدريب الأطفال على اكتساب المهارات الاجتماعية وخاصة القدرة على التحدث مع الآخرين والتفاعل في عمليات البيع والشراء فضلًا عن تدريبه على ممارسة بعض المهارات الاجتماعية الضرورية لتكوين صلات اجتماعية طويلة المدى بما فيها تدريب الأطفال على الاحتكاك البصري وتبادل التحية والمناقشات والأحاديث.

ويتحدث ( جولمان، 2000، ص: 190-191) عن الفروق بين الجنسين في المهارات الاجتماعية فالبنات يتعلمن اللغة بسهولة وسرعة عن الأولاد وقد يشترك البنات والأولاد في سن العاشرة في العدوان الصريح والمواجهة المفتوحة في حالة الغضب والبنات عندما يلعبن معا يحرصن على اللعب في مجموعات صديقة قليلة العدد مع التركيز على التقليل من الخلافات وزيادة التعاون فيما بينهن إلى أقصى درجة وعندما يلعب الأولاد في مجموعات أكبر مع التركيز على المنافسة وقد نجد البنات خبيرات في قراءة الإشارات العاطفية اللفظية وغير اللفظية وفي التعبير عن مشاعرهن وتوصيلها للآخرين، أما الأولاد

فيصبحون خبراء في الحد من الانفعالات التي تعرضهم لانتقاد أو انفعالات الشعور بالذنب أو الخوف أو الأذى.

ويؤكد ( قاسم رفائي، 1997، ص: 43) أن الطفل في مرحلة الطفولة لديه فاعلية ومرونة لتعلم المهارات الاجتماعية بسهولة ويكون متحمسا للعمل والتعاون والمشاركة وتحمل المسؤولية التي تساعده على الاعتماد على النفس والتفاعل الاجتماعي مع المحيطين به فيخرج الطفل من البيت إلى العالم الأوسع والأرحب فيلتقي بالزملاء والأصدقاء والمدرسين والغرباء والطفل السوي في هذه المرحلة يطور المهارات الاجتماعية التي اكتسبها في المنزل ويكتسب المهارات الجديدة التي تناسب هذه المرحلة من العمر.

ويوضح ( كفاي، 1997، ص: 335-336) أن الطفل في المدرسة يبدأ متفاعلا مع المعلمين والأقران وما تضمنه المدرسة من مناهج وأنشطة ونظم ومواقف جديدة على الطفل، كل ذلك يضع الطفل وإمكانياته موضع التقييم من قبل المعلمين والأقران كما أن الطفل في هذه المرحلة يكون قد تشرب القيم والمعايير الخاصة بالسلوك الخاص بجنسه فالطفل الذكر نجده حريصا على التنافس والتفوق الرياضي والاستقلال، والبنات يملن إلى التعاون والنشاط المنسق الدقيق .

ويمكن القول أنه من خلال العرض السابق الذي قدمناه للمهارات الاجتماعية لدى الأطفال نستخلص الآتي:

أ- تعدد وتنوع المهارات الاجتماعية.

ب- تشير نتائج بعض الدراسات إلى وجود فروق بين الجنسين في المهارات الاجتماعية.

ج- يتصف أطفال مرحلة التعليم الأساسي بمجموعة من المهارات الاجتماعية وهي المسؤولية، والاستقلال، التقليد، الضبط الذاتي، إتباع القواعد والتعليمات، تكوين الصداقات، مواجهة المواقف الصعبة.

### - القصور في المهارات الاجتماعية:

يوضح ( جولمان، 2000، ص: 178-179) أن الأبحاث أظهرت أن هناك واحد من كل عشرة أطفال يعاني من مشكلة أو أكثر في المهارات الاجتماعية وقد يكون عدم الكفاءة الاجتماعية أو العجز الاجتماعي أكثر إيلاما ووضوحا عندما يقترب الطفل من مجموعة من الأطفال بهدف الانضمام إليهم وإنها حقا لحظة خطيرة، لحظة أن يكون المرء محبوبا أو مكروها من الآخرين ينتمي إليهم أو لا ينتمي ولنا أن نتصور منظر طفل يحوم في مؤخرة مجموعة من الأطفال يلعبون معا ويريد الاشتراك معهم ولكنهم يتركونه خارج مجموعتهم إن هذا المنظر مؤثر ويمثل مأزق.

أما ( إبراهيم، 1993، ص: 104-105) يقول فيجيء القصور في المهارات الاجتماعية مستقلا في شكل اضطرابات يلعب فيها القصور الدور الأساسي كما هو الحال في حالات

القلق الاجتماعي والخجل والتعبير عن الانفعالات الايجابية ( كالعجز عن إظهار الحب والمودة والاهتمام ) أو السلبية (كالعجز عن التعبير عن الاحتجاج أو رد العدوان).

ويبين أيضا أنواعا كثيرة من الاضطرابات السلوكية بين الأطفال بما فيها الاضطرابات العصبية والذهنية والسيكوفيزيولوجية يصاحبها قصور واضح في المهارات الاجتماعية بما فيها العجز عن الاحتكاك البصري أو تبادل الحوار والجمود الحركي وعدم الاستجابة للتفاعل الاجتماعي.

أما ( عبد الحميد، 1996، ص: 41) فيرى أن القصور في المهارات الاجتماعية يؤدي إلى الاضطراب النفسي وعدم المشاركة في محاولات النشاط المدرسي مما يؤثر على الأداء الأكاديمي للطفل.

فيما يؤكد ( حسين، 2001، ص: 124) أن التراث السيكولوجي يؤكد على الارتباط بين القصور في المهارات الاجتماعية والعديد من الاضطرابات الوجدانية وخصوصا الاكتئاب والشعور بالوحدة.

### - طرق اكتساب المهارات الاجتماعية:

المهارات الاجتماعية الفعالة عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي تم تعلمها، ويتم استخدامها من أجل تحقيق العديد من الأهداف المتنوعة، والحصول على مصادر التعزيز أثناء موقف بين شخص (Roussalov.2000:371)

ويتم اكتسابها بشكل طبيعي وتلقائي في مراحل الحياة المختلفة منذ الطفولة ثم النضوج والوصول لمرحلة المراهقة، وحتى سن البلوغ. (Lieberman et al. 1989 : P : 2)

ويذكر ريجيو عام 1987 أن المهارات الاجتماعية ليست نظرية أو موروثية، إنما متعلمة نكتسبها عبر التفاعل الاجتماعي، هذه المهارات إذا اجتمعت معا وبشكل متوازن نشأ عنها نجاح الفرد الاجتماعي، وقوة التأثير التي نلاحظها لدى بعض الأشخاص دون غيرهم، فالمهارات الاجتماعية ليست خاصة أو سمة واحدة بعينها ولكنها زملة مهارات أساسية محددة حين تجتمع مع بعضها البعض ويتوازن تكون معامل التأثير والفاعلية الاجتماعية ( ممدوحة سلامة، 1993، ص، 96)

ويرى الباحثون أن المهارات الاجتماعية يمكن اكتسابها بموجب مبادئ التعلم الاجتماعي (النمذجة، لعب الدور، التدعيم، التغذية الراجعة، التدريب) (Borggatta.1994,) (Moos, 2000)

1 - النمذجة: ويرجع إسهام النمذجة إلى جهود ألبرت باندورا في صياغته لنظرية التعلم الاجتماعي التي استفاد فيها من نظريتي الإشرط الكلاسيكي والإشرط الأداي، ويطلق

على النمذجة كذلك التعلم بالعبرة والتقليد، التعليم الشهودي، وغيرها) معتز عبد الله، (2000، ص: 264).

والنمذجة هي جزء رئيسي من التدريب التوكيدي التي تعلم الفرد كيفية التفاعل مع الآخرين بشكل أكثر راحة وفاعلية وفيها يتم مراقبة نماذج سلوكية مرغوبة لكي يتعلمون بطريقة بديلة مهارات التعلم بدون الدخول في عملية تشكيل طويلة ( حسين فايد، 2005، ص: 80-81).

والنماذج التي يتم استخدامها قد تكون أفرادا آخرين، أو صور كتابية، أو فيلم، أو شرائط فيديو، والتي تمثل المهارات يجب تعلمها والتي يكافأ المتدرب على أدائها، كما يمكن عرض بعض أشكال السلوك غير المناسب حتى يتمكن المتدربون من التمييز بين أشكال السلوك المرغوب وغير المرغوب (Borggatta, 1994, P: 443)

**ب - لعب الدور:** يرجع الفضل في إرساء الأساس النظري لأداء الأدوار إلى مورينيو الذي افترض أنه يمكن علاج العديد من المشكلات الانفعالية إذا فعل الأشخاص المواقف وحلولها ومارسوا حلولها ويستند مورينيو لتأثير أداء الأدوار في تغيير السلوك على أساس التلقائية، ويعرفها بأنها الاستجابة المناسبة لموقف جديد أو استجابة جديدة ومناسبة لموقف قديم. ( جلال معتز عبد الله: 2000، ص: 266)

ويتم اللجوء إلى أداء الدور بعد أن يكون المتدربون قد تعرضوا لأمثلة من النماذج الاجتماعية أثناء النمذجة، فيعطوا الفرصة للتدريب على أشكال السلوك التي تعرضوا لها، ويقوم المتدربون بأداء الدور في ظل استجابات صريحة وضمنية مع توقع أن الممارسة الفردية تؤدي إلى زيادة المهارات الاجتماعية في مواقف الحياة الواقعية، ونظرا لأن أداء معظم المهارات الاجتماعية يرتبط بالتفاعلات والمواقف البين شخصية فإن المدرب أو بعض المتدربين يعملون كمساعدين ويقومون بدور الأشخاص المهمين في حياة المتدرب، ويقوم المدربون غالبا بدور المخرج المسرحي أثناء لعب الدور لكي يضمنوا أن محاولات التدريب سيكتب لها النجاح فهم يدرّبون ويعزّزون السلوك، حتى يمكن النجاح في تكرار السلوك المرغوب (Borggatta, 1994, P: 443)

**ت - الدافعية:** تؤدي الدافعية دورا رئيسيا في التعلم واكتساب الكائن الحي كثيرا من أنماط السلوك التي يمارسها في حياته اليومية، وتحقق الدافعية ثلاث وظائف رئيسية في التعلم هي:

- أنها تحور الطاقة الانفعالية الكامنة للكائن الحي والتي تثير نشاط معين سواء كانت الدوافع فطرية أو مكتسبة
- أنها تملّي على الكائن الحي أن يستجيب لموقف معين ويهمل المواقف الأخرى، ولذلك فإنها تؤدي دورا هاما في توجيه الكائن الحي إلى أساليب معينة من السلوك دون الأخرى.
- أنها توجه السلوك من جهة معينة حتى يستطيع الكائن الحي إشباع حاجاته.

كما يلاحظ أن دوافع التعلم إنما تعتمد على مجموعة عوامل أخرى تتأثر بها الحالة الدافعية مثل عمر الكائن الحي، ومستوى ذكائه، واهتماماته، كما أن تنوع الدوافع في التعلم أمر جوهري لتحقيق فاعلية التعلم، لأن ما يصلح في موقف معين قد لا يصلح في موقف آخر، (طلعت منصور وزملائه، 1989: ص: 266-267).

ووفقا للإنسانيين من علماء النفس فإن القوة الدافعية الأساسية لسلوك الإنسان هي الميل باتجاه النمو والسواء لتحقيق الذات فكل منا لديه حاجة أساسية لأن ينمي إمكانياته إلى أقصى درجة وأن يتقدم بأبعد مما هو عليه الآن، ورغم أنه قد تعترضنا كل أنواع العقبات البيئية والثقافية إلا أن ميلنا الطبيعي هو باتجاه تحقيق إمكانياتنا. (ممدوحة سلامة، 2009، ص: 19)

**ث- التعزيز أو التدعيم:** ويؤدي دورا ملحوظا في التعلم واكتساب الفرد لكثير من أنماط السلوك، ويظل المتعلم يستجيب إلى المثيرات والموضوعات الموجودة في الموقف التعليمي عدة مرات حتى يصل إلى الاستجابة الصحيحة التي تؤدي به إلى حل المشكلة والوصول إلى الهدف، وبالتالي يعزز ويدعم هذا النمط من السلوك. (طلعت منصور وزملائه، 1989، ص: 267)

**ج - تكرار الاستجابة:** يستمر المتعلم في إصدار الاستجابات ويكررها حتى يصل إلى الاستجابة الصحيحة، وقد يصل إليها ويربط بين عوامل النجاح في محاولة واحدة، أو قد يحدث في إطار سلسلة من المحاولات ويتوقف طول هذه المحاولات ومدى تطورها على صعوبة الخبرة أو المهارة المطلوب تعلمها، ويتوقف كذلك على المهارات التي قد تكون لدى المعلم، وكذلك على مستوى نضجه. (طلعت منصور وزملائه، 1989: 267)

**ح - الممارسة:** بعد أن يصل المتعلم إلى الاستجابة الصحيحة نتيجة تعزيز، فإنه يبدأ في اكتساب مهارة وسهولة الأداء من خلال ممارسة هذه الاستجابة، ويؤدي ذلك إلى تقوية الاستجابات المنتقة حتى تصبح عادات قوية لدى المتعلم، وتختلف الممارسة عن التكرار في أن الممارسة هي تكرار معزز وموجه، مما يجعل الممارسة أكثر جدوى وأشد فاعلية من التكرار في مواقف التعلم المختلفة، ويلاحظ أمرين بالنسبة للممارسة هما:

- إذ تم التكرار أو الممارسة بطريقة آلية دون اهتمام يصبحان بلا جدوى، بل قد يؤديان أحيانا إلى أن يفقد الكائن الحي الدوافع التي يبدأ بها عملية بذاتها.
- قد تبين أن بعض الأساليب الممارسة قد أثبتت فاعليتها أكثر من غيرها، فمثلا الممارسة الموزعة أي التي تكون على فترات أفضل من الممارسة المركزة التي تحدث على فترة واحدة لأن فترة التوقف عن الممارسة ثم العودة إليها باهتمام أكبر يؤدي إلى استمرار الأداء وفعاليتها. (طلعت منصور وزملائه، 1989، ص: 269)

**خ - الملاحظة:** يتم اكتساب كثير من أنماط السلوك المرغوب وغير المرغوب من خلال مراقبة وملاحظة أفعال الآخرين، فمن خلال الملاحظة يتبنى الفرد معايير ومستويات لأدائه، ومن خلال الملاحظة أيضا قد يكتسب مخاوف واعتقادات خرافية، ففي بعض الثقافات الفرعية داخل المجتمع يتوقع أن يدخل الذكور من الأبناء مهنة آبائهم حينما يكبرون، لذا يقوم الصبية بملاحظة آبائهم أثناء قيامهم بالعمل في الحقول مثلا مقلدين ما يمكنهم تقليده من أنشطة، وبالتدرج فإنهم يكتسبون المعرفة والمهارات اللازمة للقيام بهذا العمل، ومن خلال تلك العملية فإن التعليم بالملاحظة يتم تدعيمه بإثابة الاستجابات والسلوك المرغوب ومعاقبة السلوك غير المرغوب. ( ممدوحة سلامة، 2000، ص: 151-152)

نحن نتعلم المهارات الاجتماعية مثلما نتعلم القراءة والكتابة مثل أي سلوك، فأتثناء النمو نتعلم طرق السلوك في المواقف المختلفة بملاحظة وتقليد سلوك الآخرين (الوالدين، المدرسة، الرفاق) الذين يعدون بمثابة نماذج نقنقدي بها ونحاكيها، وعند تجريب هذه السلوكيات تحدد التغذية الراجعة أي، أي هذه السلوكيات تستمر، وأيها يجب تغييره أو تعديله ( هاني عتريس، 1997نص: 10)

المهارات الاجتماعية هي سلوكيات بين شخصية تساعد الأشخاص في زيادة التعزيز أثناء المواقف البين شخصية، وتقليل العقاب الاجتماعي، والتغذية الراجعة السلبية. ( Moos,2000,p :371)

إن اكتساب المهارات الاجتماعية و التدريب عليها أمر لا يتوقف أهميته عند حد تحقيق المزيد من التكيف والتوافق مع الآخرين بل يعد اكتساب المهارات الاجتماعية أمر وقائيا يحول دون الوقوع في الاضطرابات ( يحي عبد العال، 2002، ص 84)

### **النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية:**

#### **- نظرية التعلم الاجتماعي:**

لما كانت كثير من المهارات الاجتماعية يكتسبها الطفل بالتدريب والمران أو من خلال المشاهدة، لذلك ترى الباحثة أن نظرية التعلم الاجتماعي لرائدها باندورا من أهم النظريات التي فسرت تعلم الطفل للمهارات الاجتماعية وتوجيه نموه الاجتماعي، كما أنها تعد من أنسب النظريات التي تناولت النمو الاجتماعي كما يدرکه الباحثة.

حيث يعتبر باندورا من أهم العلماء الذين اهتموا بالتعلم الاجتماعي، وبالتحديد التعلم بملاحظة سلوك الآخرين والمحاكاة، ومن أهم افتراضات هذه النظرية، هو أن معظم السلوك الإنساني يتم اكتسابه عن طريق الملاحظة، لذلك فإن الفشل أو النقص في الأداء الاجتماعي ينظر إليه باعتباره سلوكا مكتسبا عن طريق الملاحظة، وتعديل هذه السلوكيات يمكن أن يتم من خلال التدريب. ( محمد محروس، 1996، ص: 385)

ويقصد بالتعلم عن طريق الملاحظة ذلك الذي يحدث عند فرد يتصف بخصائص معينة ويسمى المقلد (الملاحظ) نتيجة ملاحظته لفرد آخر يتصف بخصائص معينة يسمى (النموذج) الذي يعرض سلوكا معيناً ذو نتائج تعزيزيه، وعلى أساس التعريف السابق يمكن أن نحدد أربعة عناصر أساسية في موقف التعلم بالملاحظة هي:

- النموذج الذي يستعرض سلوكا ما كالأم والأب أو المعلمة.
- السلوك الذي يستعرضه النموذج.
- المقلد الذي يلاحظ سلوك النموذج.
- نتائج السلوك عند كل من النموذج والملاحظ. (عفاف البابايدى، عبد الكريم حلايلة: 1993، ص 83-84)

ولكي تحدث عملية التعلم من خلال الملاحظة طبقا لنظرية باندورا لا بد أن تحكمها العمليات التالية:

- **عملية الانتباه:** حيث لا يمكن للإنسان أن يتعلم سلوكا بالملاحظة إلا إذا كان منتبها مدركا بشكل دقيق للخصائص الهامة في السلوك المنمذج.
  - **عملية الحفظ:** أي قدرة المتعلم على تذكر المادة التي تستقبلها حواسه في عملية الانتباه.
  - **عملية الاسترجاع للسلوك:** أي مزاولة السلوك المحفوظ في الذاكرة.
- ( محمد السيد، محمد محروس: 1998، ص: 57 )

ويضيف (نفس المرجع السابق ص: 38) أن خبرات التعلم الاجتماعي كما يرى باندورا تلعب دورا مهما في نمو سلوك الشخص الاجتماعي وفي تعديله، فالأساليب النفسية والاجتماعية التي تستخدمها الأسرة في عملية التنشئة الاجتماعية تساهم في إحداث تغير في سلوك الأطفال إما بالسلب أو الإيجاب.

كما يشير باندورا على أن التعلم يتم من خلال ملاحظة ما يفعله الآخرين (المحاكاة أو التقليد)، مثل محاكاة الطفل لطريقة تفاعل والديه مع الآخرين، وتلك الملاحظات تحتل جزء كبير من نمو الطفل، فكل من السلوك والبيئة والفرد نفسه وعوامل المعرفة تتفاعل وتساعد بعضها البعض فالسلوك يمكن أن يؤثر في المعرفة (الأفكار) والعكس صحيح، والأنشطة المعرفية الخاصة بالفرد يمكن أن تؤثر في بيئته، والمؤثرات البيئية يمكن أن تغير العمليات الفكرية الخاصة بالطفل وهكذا. ( محمد السيد، محمد محروس، ص: 58)

بناء على ما سبق سوف تتبنى الباحثة هذه النظرية مستخدمة النمذجة كأحد الفنيات التي سوف يتم الاعتماد عليها وذلك لأن نظرية التعلم الاجتماعي تعتبر من أكثر النظريات ارتباطا بالبحث الذي سوف يتم فيه استخدام مجموعة من الأنشطة النفسحركية مع الأطفال ومساعدتهم على القيام بها عن طريق النمذجة ومن ثم توظيف تلك الأنشطة النفسحركية في تنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى طفل الروضة ( التعاون، التعاطف، الاحترام).

## قائمة المراجع :

1. - أبو هاشم السيد محمد وحسن فاطمة حلمي، (2004)، سيكولوجية المهارات، ط1، زهراء الشرق، القاهرة.
2. - أسماء مصطفى السحيمي ومحمد سعد فودة، (2009)، النظرية المعرفية للسلوك غير السوي لطالبات المدارس، ط1.
3. - جولمان، (2000)، الذكاء العاطفي (ترجمة: ليلى الجبالي) سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، أكتوبر، ع 262.
4. - حسين فايد، (2005)، مدخل إلى العلاج النفسي، طنطا، دار التركي للنشر.
5. - طلعت منصور، وأنور الشرفاوي وعادل عز الدين وفاروق أبو عوف، (1989) علم نفس العام، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
6. - عبد المنعم الدردير، (1993)، المهارات الاجتماعية لدى التلاميذ من ذوي صعوبات التعلم الإنمائية بالمرحلة الابتدائية، مجلة كلية التربية بأسوان، العدد(9) جامعة أسيوط ص 138-155. إبراهيم عبد - - الستار وآخرون، (1993)، العلاج السلوكي ونماذج من حالاته، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
7. - عفاف اللبابيدي، عبد الكريم خاليلة، (1993)، سيكولوجية اللعب، ط2، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.
8. - علاء الدين كفاقي، (1997)، علم النفس الارتقائي، سيكولوجية الطفولة والمراهقة، القاهرة مؤسسة الأصالة.
9. - محمد محروس الشناوي ومحمد السيد عبد الرحمان، (1997)، العلاج السلوكي الحديث، أسسه وتطبيقاته، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر.
01. - معتز عبد الله، (2000)، بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية، القاهرة، دار غريب، للطباعة والنشر والتوزيع.
11. - ممدوحة سلامة، (1993)، قراءات مختارة في علم النفس، القاهرة، مكتبة لأنجلو المصرية.
21. - ممدوحة سلامة، (2009)، مقدمة في علم النفس، القاهرة، دار النصر للتوزيع والنشر.
31. - منى الزيتوني، (2005)، اختلاط المراهقين في التعليم وأثره على مهاراتهم الاجتماعية، القاهرة، دار الكتاب الجامعي العين.
41. - هاني إبراهيم عتريس، (1997)، المهارات الاجتماعية وتقدير الذات والشعور بالوحدة النفسية لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الزقازيق.
51. - يحيى عبد العال، (2002)، تقدير الشخصية والمهارات الاجتماعية وارتباطهما

بالاضطرابات السيكوسوماتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة  
الزقازيق.

16. Borgatta, F; (1994); **Social Skills training**, in R, Corsini (Ed) Encyclopedia of -psychology, vol, 3, New York, Academic : press.
17. -Lieberman, R & al, (1989) Derisi, W & Mueser, K (1989) **social Skills training for psychiatric patients**, psychology practitioner guide books , United States of American, Allyn & Bacon, Adivision of Simon Schuster, Inc.
18. -Moos , R ; (2000); **Social skills training** ; in Kazdin (ed) Encyclopedia of psychology ; vol.7 ; Washington ; Oxford university Paris.
19. -Roussalov, V ; (2000); **Lonelines, in A**, Kazdin (ed) Encyclopedia psychology, vol, 7, Washington, Oxford university Paris.